

令和5年度青森市民図書館窓口等業務のモニタリング評価結果

青森市民図書館窓口等業務については、本と人をつなぐ青森が受託者として業務を行っています。



令和5年11月、実施状況について、契約内容どおり適正かつ確実なサービス提供がされているかを、業務報告書及び実地調査等により、下記のとおり評価しました。

評価実施日 令和5年11月21日

業務名		青森市民図書館窓口等業務			
業務内容		図書の貸出・返却をはじめとする図書館サービスを直接利用者と対面し提供する業務			
業務実施場所		青森市新町一丁目3番7号 青森市民図書館			
受託者		本と人をつなぐ青森 代表者 青森コミュニティビジネス株式会社 代表取締役 鈴木 博幸 青森市問屋町一丁目11番27号			
契約期間		平成5年4月1日～令和10年3月31日			
大項目	評価項目	実施状況	評価	総括評価	
業務全般について		図書館業務に関して十分に理解しているか。	業務計画書に基づいて、従来の水準を維持し、良質な図書館サービスの提供に努めている。	B	B
業務体制について	職員の配置計画	業務遂行に必要な人員が配置されているか。	業務遂行に必要な人員をバランスよく配置し、欠員時には流動的対応をするなど、業務遂行に必要な人員が適切に配置されている。	B	B
		業務管理者、フロア責任者の配置が適切か。	業務管理責任者、フロア責任者ともに適切な人数を配置している。	B	
		市内在住者の雇用について配慮があるか。	全職員が市内在住者となっている。	A	
		職員の雇用・労働条件の向上に努めているか。	賃金や、資格手当の支給といった給与の面での条件の向上を図り、適宜労働条件の見直しもしている。	B	
		障がい者の雇用に取り組んでいるか。障がい者等への対応は適切か。	ハローワークにおいて、障がい者雇用専用の担当窓口と連携を図っている。	B	
	防犯、防災、緊急時等の対応に関する取組	防犯、防災、緊急時等の対応に関する取組が適切か。	市の防災訓練への参加や3階書庫からの避難訓練を実施するなど、迅速に緊急の事態に対応できるよう努めている。緊急時対応マニュアルを整備しそれに沿って行動する体制を構築している。	B	
		事故防止の対応に関する取組が適切か。	館内巡視を定期的に行い、館内設備の安全確認や、館内の防犯に努めている。フロアリーダーには全員、普通救命講習を受講させ、緊急時に対処できるよう取り組んでいる。	B	
	個人情報保護の取扱いに関する取組	個人情報保護の取扱いに関する取組内容が適切か。	全職員に対し、個人情報保護に関する研修を年2回実施している。また新規雇用時には、個人情報保護に関する学習と確認テストを実施し、意識啓発している。	B	
		個人情報保護の取扱いに関する取組についての職員への周知方法が適切か。	フロアリーダーを通じ朝礼およびミーティングでの日常的な周知をしているほか、全体での研修会では、全スタッフでのディスカッションで認識を深めている。	B	
	環境保全、負軽減減に関する取組	環境保全、負軽減減に関する取組が適切か。	職員の休憩室に市の環境方針を掲示し周知を図るとともに、ゴミの分別や、不要な電源オフを徹底し、エアコンの温度設定を適切に設定している。また事務室においてもコピーの削減に努めるなど、全スタッフが環境保全の意識を持って取り組んでいる。	A	
業務実施について	サービス向上の対策	利用者ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か。	カウンターや電話でいただいた要望や苦情等は、速やかに報告シートで市に報告し、協議の上対応している。また、6月に利用者ニーズに関するアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めていた。	B	
		職員の育成方針に、サービス向上への方向性があるか。	図書館サービスを提供するために必要な接遇のスキルやコミュニケーションスキルを習得、習熟させるため幅広い分野から外部講師を招いて全職員を対象とした研修を行い、研修の成果を業務に生かすことによりサービスの向上に取り組んでいる。	B	
		育成方針に対して研修計画の内容及び回数は適切か。	礼儀マナー等研修、業務研修、個人情報保護研修、危機管理研修をそれぞれ1回実施した。研修後は責任者による全スタッフとの面談を実施し、研修内容の振り返りをしながら研修内容の定着を図っている。	B	
		図書館利用の啓発について効果的な提案があるか。	雑誌スポンサー制度の拡充を図るため、市内の事業所を訪問し制度の周知を行った。その結果業者一社とスポンサー契約を締結し、新たな雑誌を導入した。また、青森界隈ブックトークなどを実施し、図書館利用の啓発を行っている。	A	
		業務改善について具体的な提案があるか。	図書館が所蔵する資料を企画展示し、読書への関心を高め、貸出数の増加に取り組んでいた。また、コロナ禍において実施困難であった貸出ブックトラックも再開し、業務の改善につなげていた。	B	
利用者へのサービス提供の公平性を確保するための方針	サービス提供の公平性の確保の方針及び手段は適切か。	定期的に管理者とスタッフとの間で面談を行い、業務マニュアル等を用いながら、サービス提供のあり方を確認することでサービス提供の公平性を確保している。また健常者のもとより、障がいのある利用者や高齢の利用者、小さなお子様を連れた方など様々な方が利用しやすいよう臨機応変に接遇できるよう取り組んでいる。	B		

総合評価	B
【評価内容】	(契約内容(要求するサービス水準等)に対して良好かどうか)
<p>青森市民図書館窓口等業務は、条例、規則等を遵守し、仕様書の内容に沿って実施している。また、新たな雑誌スポンサーを獲得するなど今後も積極的な取り組みを期待する。</p> <p>引き続き、利用者サービス向上のため、業務改善に努めることを期待する。</p>	
【改善が必要な内容についての指導等及び改善策とその結果】	
<p>特になし。</p>	
評価担当課	青森市民図書館

※評価区分

①評価基準  ↓ ②総括評価  ↓ ③総合評価	A(優良)＝契約書、仕様書等の基準を順守し、その水準よりも優れた内容である。
	B(良好)＝契約書、仕様書等の基準を順守し、その水準に概ね沿った内容である。
	C(要改善)＝契約書、仕様書等の基準を順守しているが、改善が必要な内容である。
	A(優良)＝評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。
	B(良好)＝評価基準がすべてB以上である。(上記以外)
	C(要改善)＝評価基準にCが含まれている。
	A(優良)＝総括評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。
	B(良好)＝総括評価がすべてB以上である。(上記以外)
	C(要改善)＝総括評価にCが含まれている。